

---

## Les stratégies intonatives des dialogues à la poste

*Intonative patterns in Post-Office interactions.*

Mary-Annick Morel

---



### Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/praxematique/3048>

DOI : 10.4000/praxematique.3048

ISSN : 2111-5044

### Éditeur

Presses universitaires de la Méditerranée

### Édition imprimée

Date de publication : 1 janvier 1997

Pagination : 79-100

ISSN : 0765-4944

### Référence électronique

Mary-Annick Morel, « Les stratégies intonatives des dialogues à la poste », *Cahiers de praxématique* [En ligne], 28 | 1997, document 4, mis en ligne le 01 janvier 2015, consulté le 08 septembre 2020. URL : <http://journals.openedition.org/praxematique/3048> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/praxematique.3048>

---

Tous droits réservés

Mary-Annick MOREL  
*EA Recherche sur le français contemporain*  
*Université de Paris III – Sorbonne Nouvelle*

---

## **Les stratégies intonatives des dialogues à la poste<sup>1</sup>**

### **1. Hypothèses sur la structure de l'oral spontané**

Avant d'aborder l'analyse proprement dite des données du corpus Sérignan, il convient de rappeler brièvement les hypothèses théoriques développées à Paris III depuis quelques années<sup>2</sup>, sur le rôle des indices prosodiques et mélodiques et sur la nature des segments constitutifs du discours oral spontané.

Un énoncé oral est en effet constitué de deux faces a priori indissociables : d'un côté une structure discursive avec des marqueurs spécifiques qui explicitent la fonction des constituants dans l'énoncé et la nature des relations intersubjectives à ce moment de l'échange – ces constituants se succédant dans un ordre très contraint ; de l'autre une

---

M.-A. Morel, Paris III-Sorbonne Nouvelle, 13 rue de Santeuil, 75005 Paris.

- 1 L'analyse que je présente ici a été en grande partie nourrie par la réflexion collective que Laurent Danon-Boileau m'a permis d'avoir lors d'un de ses séminaires de DEA et Doctorat à Paris III, et doit beaucoup aux interprétations personnelles et originales de Laurent Danon-Boileau lui-même.
- 2 Cette recherche, pluridisciplinaire, est menée avec la collaboration de plusieurs centres de recherche de l'Université de Paris III : URA 1027 « Phonétique expérimentale et modalisation phonologique » (J. Vaissière et A. Rialland resp.), JE « Acquisition et contrastivité » (L. Danon-Boileau co-resp.), EA 1483 « Recherche sur le français contemporain » (M.-A. Morel et S. Lafage resp.). Elle bénéficie en outre de l'aide scientifique et technique de B. Gautheron, ingénieur-technicien du Laboratoire de Phonétique de Paris III. Les tracés mélodiques sont obtenus : 1) avec le prozodik développé par B. Gautheron, 2) avec le logiciel UNICE (sur PC) développé par le LIMSI, 3) avec le logiciel Spectro (sur Mac) développé par F. Longchamp à Nancy.

structure mélodique et prosodique dont nous postulons au départ qu'elle a une triple fonction démarcative, discursive et co-énonciative. Nous avons pu par ailleurs montrer (cf. entre autres Danon-Boileau et Morel 1995, Morel 1996) que ces deux systèmes ne sont nullement redondants.

Je rappellerai pour commencer que la notion de « phrase », unité maximale d'analyse de l'écrit, est inopérante à l'oral et que la démarcation des unités de l'oral en français s'effectue à la fois par les pauses silencieuses, qui délimitent des groupes de souffle, et par les variations de hauteur du fondamental de la voix, qui affectent la finale des constituants mélodiques. Nous avons ainsi été en mesure de définir de nouvelles unités discursives, que je vais présenter rapidement avant de revenir à la fonction des indices suprasegmentaux.

Le « paragraphe » est un ensemble textuel formant une unité de sens obligatoirement régi par un « préambule » terminé par une forte hauteur mélodique. Ce préambule présente une succession de segments, qui se suivent dans un ordre fixe et dont chacun permet à sa manière de repérer le rhème qui va suivre. Il constitue un préalable nécessaire de partage consensuel avec le co-énonciateur. Le rhème, pour sa part, représente le noyau informatif principal de l'ensemble de la séquence. Il est facultativement suivi d'un segment en intonation basse et non modulée, le « postrhème », qui vient a posteriori préciser la modalité du rhème ou refermer la classe paradigmatisée des arguments potentiels ouverte par le pronom substitut qui accompagne le verbe. La fin d'un paragraphe est marquée par la chute conjointe du fondamental et de l'intensité sur la syllabe finale. D'où la structure-type du paragraphe oral :

**préambule + rhème + (postrhème)**

Dans le « préambule », on trouve d'abord un ligateur, puis les indices de modalité (expression du point de vue et *modus* dissocié), le cadre, et enfin à l'occasion le support lexical dissocié qui va servir à l'établissement du rhème.

Dans l'exemple suivant :

tu vois moi je crois que c'est pas comme ça que ça doit marcher °la  
société<sup>3</sup>

les constituants discursifs s'analysent ainsi selon nos hypothèses :

+ préambule = [ligateur *tu vois* + point de vue *moi* + modus dissocié  
*je crois*]

+ rhème *que c'est pas comme ça que ça doit marcher*

+ postrhème *la société* [réexplicitant le référent du pronom *ça*]

De même dans ce deuxième exemple :

mais e:: je suis sûre que si on recense le nombre de cafards en France y  
a plus de cafards que d'individus

+ préambule = [ligateur *mais* + modus dissocié *je suis sûre que* +  
cadre *si on recense le nombre de cafards en France*]

+ rhème *y a plus de cafards que d'individus*

## 2. Valeur énonciative des variations de hauteur mélodique

Revenons maintenant à la valeur des indices suprasegmentaux et notamment à celle des variations de hauteur mélodique. Il est traditionnellement admis que la montée marque la continuation (« continuatif majeur » in Rossi et alii, 1981) et donc la liaison avec ce qui suit, alors que la descente au niveau bas (ou le maintien au niveau bas) marque l'autonomisation du groupe par rapport à la suite (« conclusif majeur » in Rossi et alii, 1981).

Sans remettre en cause cette règle mélodique, l'hypothèse théorique privilégiée à Paris III (Morel et Rialland, 1992 : 221-223) est que l'articulation entre les segments juxtaposés du discours oral se réalise par le niveau respectif des points hauts successifs (cf. aussi les analyses

<sup>3</sup> Conventions de transcription de Paris III : = pause / { } = durée des pauses en centi-secondes / : = allongement / e = 'euh' d'hésitation / °° = incise basse et non modulée / soulignement = chevauchement de paroles.

convergentes de Mertens 1987 et 1990, qui prend pour sa part en considération la hiérarchisation opérée par les points bas).

Pour transformer en données observables les données brutes fournies par les tracés mélodiques obtenus avec l'analyseur de mélodie, nous commençons par identifier le registre intonatif de chaque locuteur sur une séquence longue (d'au moins deux minutes de parole). Il est bien évident que le registre intonatif d'un même locuteur varie en fonction des types de situation d'échange. Aussi avons-nous choisi de prendre en considération le registre intonatif d'un locuteur à un moment donné d'un certain échange dialogué, sur une séquence assez longue, ce qui ne préjuge en rien de la plage intonative de ce même locuteur à un autre moment de l'échange ou dans d'autres situations de discours. A l'intérieur de cette séquence, nous déterminons le point le plus haut, qui constitue le niveau 4, et le point le plus bas (généralement celui de la fin d'une prise de parole), qui constitue le niveau 1, puis nous traçons deux niveaux intermédiaires. Un certain nombre de constantes nous sont alors apparues :

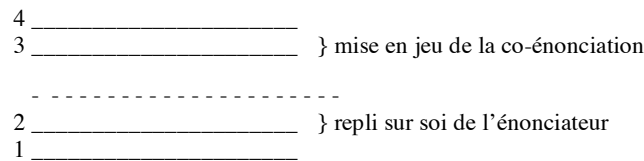
- le niveau 1 correspond à la finale absolue de l'intervention, ou à une autonomisation totale du paragraphe par rapport à la suite,
- le niveau 2 est celui du démarrage de l'intervention. C'est aussi celui où sont régulièrement intonnés les mots grammaticaux et les hésitations,
- le niveau 3 est en général celui des modulations vers le haut à l'intérieur du rhème,
- le niveau 4 marque la hauteur finale du préambule principal du paragraphe (ou le continuatif final d'un rhème, quand le paragraphe n'est pas terminé).

Pour une interprétation plus globale de la valeur énonciative des constituants, il nous est d'autre part apparu indispensable de recourir à un autre type de découpage et de délimiter deux plages intonatives dans le registre du locuteur : la plage haute (entre les niveaux 2,5 et 4) et la plage basse (entre les niveaux 2,5 et 1), ce qui nous a permis de dégager des constantes d'une autre nature.

En deux mots, le choix de la plage intonative souligne le souci que le locuteur peut avoir de la réception de son discours par l'autre. La plage haute manifeste une anticipation de la position de l'auditeur (elle

indique la recherche d'un foyer commun d'attention avec autrui). Les variations dans la plage haute se produisent donc chaque fois que le locuteur articule son dire à une pensée autre (pensée qu'il prête à celui auquel il s'adresse, ou *doxa* admise par tous), c'est-à-dire chaque fois qu'il met en jeu la co-énonciation, que ce soit pour installer une convergence de points de vue et une base commune pour la suite (dans le préambule), ou pour s'en dégager et marquer un point de vue discordant (dans le rhème), ou encore pour opérer un forçage de la consensualité et contraindre l'autre à prendre en considération un élément procédant d'un choix exclusif (dans la focalisation à l'intérieur du rhème).

La plage basse indique, en revanche, une absence d'anticipation, un retour de l'énonciateur sur soi, presque un discours adressé à soi-même. Le passage à la plage basse est lié à la production non seulement des mots grammaticaux (Vaissière 1989), mais aussi des « euh » et des allongements d'hésitation, ainsi que de l'incise, c'est-à-dire de tout ce qui correspond à un travail de formulation de l'énonciateur, de tout ce qui n'implique pas la prise en compte d'une pensée autre.



### 3. Redéfinition du paragraphe oral

Cette mise au point méthodologique et théorique, ainsi que la lecture de travaux réalisés sur l'anglais (Yule, 1980 : 36-41 et Ladd, 1984 : 54-61), nous ont alors permis d'analyser des paragraphes de structure plus complexe et d'affiner notre définition. Un paragraphe plus développé se caractérise en effet par la « déclinaison » mélodique qui affecte trois points cruciaux : la finale des préambules, le milieu des rhèmes et enfin la finale des rhèmes successifs. Ainsi dans l'exemple suivant, chacun de ces trois points est marqué dans la deuxième séquence par une hauteur moins forte (ou en tout cas pas plus forte) du

fondamental que dans la précédente : la finale du premier préambule *elle l'aime* est au niveau 4, celle du deuxième *ELLE* au niveau 3+ et celle du troisième *mieux* au niveau 3+, le milieu du rhème est à la même hauteur (au niveau 2) sur *donne*, *s'épanouit* et *être quelqu'un*, enfin la finale du premier rhème est au niveau 3+ sur *cette force*, celle du deuxième au niveau 2 sur *vraiment* et celle du troisième au niveau 2- sur *épanoui*.

\*\*\*\*\* paragraphe 1

pr1 = elle lui / oui effectivement elle *l'aime*

2 2 4 2 2+ 1 1+ 4

rh1 = elle lui donne cette e: {50} cette **force** {50}

2 2- 2 2- 1 2 **3+**

pr2 = mais e:: {100} c'est pas seulement ça *ELLE*

2 1 2- 3 3- 2 2- 3+

rh2 = elle s'épanouit **vraiment**

2 2 2- 2 **2**

pr3 = qu'est-ce que/ qu'est-ce qu'y a de *mieux*

3 3 4 3 2 3+

rh3 = que d'être quelqu'un d'**épanoui** {100}

2 2 2 2 2 **2-**

\*\*\*\*\* paragraphe 2

pr'1 = tu vois {30} que ce soit un garçon ou une *fille* {50}

1 2 2 2 3 3 2 4

pr'2 = qu'est-ce que tu peux être/avoir de *mieux*

4 2 2 2- 2 3+

rh'1 = que d'être avec **quelqu'un** {50}

2 2 2 **3**

qui a le coeur **ouvert** {150}

2 2 2 **1**

Si un réhaussement d'un de ces points surgit, c'est alors l'indice du passage à un nouveau paragraphe. C'est ce que l'on observe sur *fille* finale du préambule suivant au niveau 4 et sur *quelqu'un* milieu du rhème suivant au niveau 3.

#### 4. Particularités du corpus Sérignan

Un examen rapide des données mélodiques de trois séquences du corpus Sérignan, enregistré « en direct » dans un bureau de poste français, a révélé de prime abord des propriétés surprenantes, par rapport aux hypothèses rappelées ci-dessus.

Le début du dialogue des postiers entre eux (extrait 75.D – 82.A) se caractérise, en effet, par une succession de segments thématiques en intonation descendante, ce qui est en contradiction avec l’hypothèse générale que l’initialisation d’une intervention à l’adresse d’un interlocuteur présente toujours un préambule en intonation montante et à finale haute.

Le discours du postier lorsqu’il s’adresse à ses collègues, derrière le guichet, se situe sur une plage intonative beaucoup plus basse et présente des variations de hauteur mélodique beaucoup moins importantes et beaucoup moins diversifiées que lorsqu’il s’adresse à la clientèle.

A l’inverse, si le discours de la clientèle [extraits 280-296.X<sub>15</sub> et 348-359.X<sub>16</sub>] est bien initialisé – comme on s’y attend – par des segments en intonation montante à la finale (bas-haut), il se distingue d’autres situations d’échange par la relative fréquence de segments en intonation haute et plate.

Face à ces particularités un peu surprenantes, il a fallu procéder à un examen plus minutieux des séquences, en tenant en particulier compte des données situationnelles et de la nature des relations interpersonnelles impliquées par le schéma d’action en cours aux différentes phases des échanges.

## 5. Interprétation des données

### *Séquence n° 1 [75.D-82.A] : Ouverture de livret*

Analyse en constituants discursifs :

#### **paragraphe 1**

##### *préambule :*

cadre 1 : pour une ouverture de livret Mazet là

cadre 2 : c’est toi hier

cadre 3 : ça te dit quelque chose <A : oui>

cadre 4 : pour une minure pour <A : oui> une mineure

*rhème* = récit

hier elle a coché là



**paragraphe 2**

*préambule* : lig + mod + cadre de reprise

A : oui j'ai vu que elle avait coché elle avait coché elle a coché

*rhèmes*

D : elle a coché ici à la majorité à l'émancipation et seront indisponibles

A : âge de seize ans::: tu mets

**paragraphe 3**

*préambule*: ligateurs + cadre

D: non non mais attends non mais parce qu'elle

non mais c'est pas çui-là

mais c'en est un autre

ça

*rhème*

c'est la caisse d'épargne qui me téléphone [...]

**paragraphe 4**

*préambule*: ligateur + cadre = demande de confirmation

D : donc c'est à l'âge de seize ans

*rhème*:

A : ouais à l'âge de seize ans /

La première partie du dialogue entre l'agent de contrôle et le guichetier se caractérise en premier lieu par le phénomène de décondensation propre à l'oral spontané (Frei, 1929 : 186-203). Le cadrage se fait en effet en plusieurs temps. Le premier *pour une ouverture de livret Mazet là* présente une double marque de préalable partagé par les interlocuteurs : d'une part la préposition *pour*, dont on a pu par ailleurs montrer (Danon-Boileau et Morel 1991) qu'elle est un introducteur typique de cadre fondé sur une consensualité supposée, le schéma descendant d'autre part, qui accompagne habituellement les demandes de confirmation dans des consultations d'expert (Danon-Boileau et Morel, 1996 : 160-162). Ce double marquage va de pair avec la connaissance mutuelle qu'ont les postiers des différentes données du travail à accomplir. Ils partagent en effet le même référentiel des tâches qui leur incombent. Il s'agit de fait pour eux moins de mettre en place un cadre totalement nouveau que de demander confirmation sur des éléments destinés à cibler dans l'ensemble du référentiel partagé un cas particulier, cause de l'échange.

4 \_\_\_\_\_  
 3 \_\_\_\_\_  
 2 \_\_\_\_\_  
 1 \_\_\_\_\_  
 pour une ouverture de livret Mazet là c'est toi hier ça te dit qq chose

Il est de ce point de vue intéressant de noter que le premier cadrage se fait sur le mode générique *pour une ouverture de livret Mazet là* (c'est ce que marquent entre autres l'article indéfini *une* et l'absence de déterminant devant le complément déterminatif *de livret*) et qu'il s'accompagne du marqueur déictique *là*, destiné à expliciter sur le plan segmental la demande de convergence d'attention de l'autre sur l'objet de discours. L'ouverture du livret est donc en premier lieu proposée comme un fait catégoriel et non comme un événement. En revanche, le deuxième cadrage *c'est toi hier* infléchit l'objet de discours vers une valeur spécifique et vers une interprétation événementielle, en effectuant une localisation plus précise sur la personne impliquée dans cette activité *toi* et en introduisant une référence temporelle *hier*. L'intonation descendante marque, de plus, que ces deux premiers éléments de cadrage sont posés de façon unilatérale par l'énonciateur.

Ce début de dialogue en intonation descendante est intéressant d'un autre point de vue. Il montre en particulier qu'on ne peut pas, lorsqu'on démarre, poser un thème qui n'existe pas dans l'avant du discours et en faire dériver une question. L'agent de contrôle, qui a choisi pour sa part de poser le cadre thématique élément par élément, est du coup obligée de le ressaisir et de le relancer dans un système de questionnement adressé au guichetier *ça te dit quelque chose*, avec une légère remontée intonative à la finale. Question à laquelle le guichetier se sent tenu de répondre par un *oui* montant qui marque à la fois son acceptation du préalable thématique et son désir de poursuivre le dialogue. L'agent de contrôle est ainsi autorisée à poursuivre la spécification des propriétés de l'objet de discours *pour une mineure*, indispensables pour pouvoir traiter ensuite l'anomalie relevée. L'intonation plate qui l'accompagne est de mise pour accompagner l'opération de souscatégorisation ainsi réalisée.

4 \_\_\_\_\_  
 3 \_\_\_\_\_  
 2 \_\_\_\_\_  
 1 \_\_\_\_\_

[A] oui [D] pour une mineure pour une mineure

Tout est ainsi en place pour introduire l'élément singulier cause du dialogue, à savoir que ce n'est pas la bonne case qui est cochée. Mais alors on a la surprise de constater qu'au lieu de décrire la situation dans le hic et nunc et d'évoquer ce qu'ils ont tous les deux sous les yeux, l'agent de contrôle choisit de reconstruire la suite événementielle *hier elle a coché là*. Le recours au récit dans une telle situation cesse toutefois d'être surprenant si l'on se réfère aux analyses de Labov sur les conditions qui fondent son apparition dans le dialogue. Le récit, en effet, est toujours destiné à (re)construire une cohérence dans une situation par ailleurs inexplicable. Face à l'anomalie que présente le document, le récit est seul en mesure de restituer la logique événementielle qui a conduit à la situation actuelle. Le guichetier embraie lui aussi sur le récit *j'ai vu*, mais dans une optique différente, il s'agit pour lui en fait de désengager sa responsabilité dans l'actualité en recourant à l'historicité des faits. Toutefois, comme ce n'est pas ce qu'attendait son interlocutrice, celle-ci se sent autorisée à lui couper la parole pour revenir à la description des irrégularités du document. A la différence des deux *là* précédents qui sollicitaient une convergence de point de vue sur l'objet de discours, l'adverbe *ici*, avec sa valeur centrale de déictique égocentré, accompagne le geste de pointage sur l'objet dans la situation. Il est du reste immédiatement suivi d'une explicitation linguistique, qui vient clore le préambule de cadrage *elle a coché ici à la majorité à l'émancipation et seront indisponibles*.

4 \_\_\_\_\_  
 3 \_\_\_\_\_  
 2 \_\_\_\_\_  
 1 \_\_\_\_\_

elle a coché ici à la majorité à l'émancipation et seront indispon.

Face à l'obligation où il se trouve de fournir une explication, le guichetier situe sa réponse sur un registre bas et plat. La plage basse et l'absence de modulation du segment *âge de seize ans tu mets* :, typiques de l'incise, traduisent selon nos hypothèses la rupture de la co-énonciation et le passage au registre de la glose. L'évidence de la solution de réparation de l'erreur est telle que le guichetier n'estime pas nécessaire d'en assumer la prise en charge par une intonation modulée à finale descendante.

4 \_\_\_\_\_  
 3 \_\_\_\_\_  
 2 \_\_\_\_\_  
 1 \_\_\_\_\_  
 âge de seize ans tu mets

Survient alors un événement inattendu qui va provoquer de la part de l'agent de contrôle une cascade de ligateurs très rapidement énoncés *ah non non mais attends / non mais pasqu'è*, interprétables comme des marques des différentes étapes du ressaisissement de la pensée après un court instant de « sidération » face à une situation incongrue (Morel 1995b). Cascade qui sera du reste immédiatement suivie d'une explicitation linguistique à l'adresse du guichetier *non mais c'est pas çui-là mais c'en est un autre*, témoignant ainsi d'une remise en jeu de la co-énonciation, le *non* signalant (comme le précédent) qu'il y a eu erreur sur l'objet de discours consensuellement partagé préalablement à ce stade du déroulement du dialogue et le *mais* la mise en place d'une discordance de point de vue.

Le dialogue se termine par un recentrage sur le véritable objet de la demande *donc c'est à l'âge de seize ans*, recentrage de type consensuel doublement marqué par *donc* et par *c'est*, qui ne peut qu'être suivi d'une marque de confirmation totalement explicite du guichetier *ouais à l'âge de seize ans*.

Extrait n° 2 [280-296.X15] : *Interdit bancaire*

Analyse en constituants discursifs :

**paragraphe 1**

*préambule* = point de vue + cadres

X15 : je suis venue me faire inscrire là

donc j'ai reçu ça de la poste

*rhèmes* = question + glose

est-ce que je peux retirer ici maintenant <> malgré que je vous avais dit

je suis interdit euh

*rhèmes* = ligateurs + modalité

A : oui:: oui: hho

ah bé vous avez pas besoin de faire le::: non pas la peine de::

### **paragraphe 2**

*préambule* = ligateur + cadres

et euh pour ma carte d'identité

je suis en train de la faire refaire

je suis en train de vous le dire aussi

*rhème* = préambule

A : ah ah là vous l'avez pas alors

*rhème*

X<sub>15</sub> : ben j'suis en train de la faire réactualiser

A : ah bon

### **paragraphe 3**

*préambule* = point de vue + cadre

X<sub>15</sub> : j'ai les papiers qui sont là j'ai le timbre fiscal

*rhème* = préambule

A : c'est bien vous ça alors c'est bien vous

*rhème*

X<sub>15</sub> : oui oui c'est bien moi

A : ah bon

### **paragraphe 4**

*préambule* = cadre

vous l'avez perdue ou:

*rhèmes*

X<sub>15</sub> : oui je l'ai perdue enfin je l'ai perdue je l'ai jetée

A : hé bé c'est gentil ça

*postrhème*

de jeter la carte /

### **paragraphe 5**

*préambule*

X<sub>15</sub> : en triant mes papiers

*rhème*

bé j'ai jeté le bon sac et j'ai gardé le vieux

**paragraphe 6***préambule* = ligateur+cadre

A : ah hé alors combien vous voulez

*rhème*X<sub>15</sub> : bé mon salaire [...]

Le dialogue entre le guichetier et la cliente se différencie du précédent en ce qu'il présente une suite de deux segments *je suis venue me faire inscrire là* et *donc j'ai reçu ça de la poste* terminés par une syllabe finale en intonation haute, marquant le désir de la cliente d'établir une consensualité sur les données indispensables pour interpréter sa demande spécifique qui va suivre.

4 \_\_\_\_\_  
 3 \_\_\_\_\_  
 2 \_\_\_\_\_  
 1 \_\_\_\_\_  
 je suis venue me faire inscrire là donc j'ai reçu ça de la poste

Quant à la demande elle-même *est-ce que je peux retirer ici maintenant*, elle est en outre initialisée par le marqueur interrogatif *est-ce que* dont on sait très bien (Léon 1992) qu'il implique un doute concernant la validation potentielle par l'interlocuteur de la proposition énoncée.

4 \_\_\_\_\_  
 3 \_\_\_\_\_  
 2 \_\_\_\_\_  
 1 \_\_\_\_\_  
 est-ce que je peux retirer ici maintenant malgré que je vous avais dit

4 \_\_\_\_\_  
 3 \_\_\_\_\_  
 2 \_\_\_\_\_  
 1 \_\_\_\_\_  
 je suis interdit e::: oui::: oui hho ah mais vous avez pas besoin de

Le choix du marqueur interrogatif *est-ce que* traduit l'inquiétude foncière de la locutrice, explicitée du reste dans la proposition concessive qui suit *malgré que je vous avais dit je suis interdit : e::*, dotée

d'une intonation plate typique du postrhème – typique donc de la rupture de coénonciation et du repli sur soi de l'énonciateur, qui pense que l'autre n'a peut-être pas présente à l'esprit cette information importante.

La rupture de coénonciation est de fait entérinée par le guichetier, qui se contente de signifier que le contact est établi par un double *oui* « phatique » (au sens de Jakobson) en intonation plate, immédiatement annulé par l'interjection intonnée sur une plage très haute *hho*. Comme toutes les interjections (Bres, 1995 : 86-87), ce *hho* sert à gérer l'urgence de la situation. Il accompagne, pour l'interrompre, le geste de la cliente, qui se prépare à remplir un formulaire. Ce n'est que dans un deuxième temps que sera verbalisée la signification de cette interjection *ah bé vous avez pas besoin de faire le:: non pas la peine de::*, dont la valeur exclusivement modale se manifeste dans l'inachèvement de la structure syntaxique.

Poursuivant le scénario propre au retrait d'argent, la cliente évoque ensuite en intonation fortement montante à la finale un des éléments constitutifs de ce schéma d'action *la carte d'identité*, que précisément elle ne peut présenter. Décondensant sa demande, conformément au principe déjà observé dans la première séquence qu'on ne peut en même temps introduire un thème nouveau et en induire immédiatement un questionnement, elle choisit de poser en premier le cadre de manière consensuelle en l'introduisant par *pour et e:: pour la carte d'identité*, puis la justification de son absence *je suis en train de la faire refaire* en intonation également montante à la finale. C'est cette remontée à la finale qui indique qu'il ne s'agit pas d'une structure thème-rhème, mais bien plutôt d'un cadrage thématique opéré en deux temps. Dans l'impossibilité où la cliente se trouve de fournir ses papiers, c'est tout naturellement le processus de réfection de la carte qu'elle met en avant dans ce préambule initial.

4 \_\_\_\_\_  
 3 \_\_\_\_\_  
 2 \_\_\_\_\_  
 1 \_\_\_\_\_  
 et e:: pour ma carte d'identité je suis en train de la faire refaire

Face à son embarras manifeste, le guichetier sort de sa réserve et lui adresse un commentaire de type implicatif, caractérisé par le schéma intonatif montant-descendant *et vous l'avez pas alors*. Désarçonnée par l'énoncé de cette évidence, la jeune femme ne peut que reformuler ce qu'elle vient de dire. C'est ce que marque en particulier le ligateur *ben* qui initialise la séquence, indice d'une opération de parcours dans la classe des arguments potentiels adaptés à la situation, aboutissant au constat qu'il n'y a que celui-là qui puisse convenir à la situation. C'est ce que marquent aussi les propriétés intonatives du segment énoncé en plage haute et non modulé *ben j'suis en train de la faire réactualiser*. Ce schéma intonatif très particulier, caractéristique entre autres de l'exclamation de surprise, accompagne en effet toujours des séquences linguistiques qui sont en quelque sorte arrachées par la situation, et destinées à restituer une cohérence à ladite situation devenue subitement ininterprétable (Morel, 1995 : 68-69).

4 \_\_\_\_\_  
 3 \_\_\_\_\_  
 2 \_\_\_\_\_  
 1 \_\_\_\_\_  
 [A]et vous l'avez pas alors [X]ben je suis en tr. d'la faire réactualiser

Loin de marquer son exaspération face à cette irrégularité de situation, le guichetier adopte au contraire une attitude de consensualité en recourant au récit. On peut ici encore (cf. le premier extrait analysé) constater que le récit survenant en cours de dialogue a pour fonction première de permettre de redonner une cohérence à un fait inexplicable du hic et nunc, en reconstruisant la suite événementielle, qui seule permet d'expliquer l'anomalie.

4 \_\_\_\_\_  
 3 \_\_\_\_\_  
 2 \_\_\_\_\_  
 1 \_\_\_\_\_  
 A: vous l'avez perdue ou::: X: oui je l'ai perdue enfin j/ je l'ai



4 \_\_\_\_\_  
 3 \_\_\_\_\_  
 2 \_\_\_\_\_  
 1 \_\_\_\_\_  
 perdue je l'ai jetée

Il est aisé en effet de constater que le recours au récit *vous l'avez perdue ou* : permet au guichetier de proposer une interprétation de la raison de l'état de fait, par ailleurs inacceptable, auquel il est confronté. Influencée par le guichetier, la jeune femme se contente dans un premier temps d'acquiescer en reprenant la proposition faite *oui je l'ai perdue* ce qui l'oblige aussitôt à opérer une autocorrection *enfin j- je l'ai perdue je l'ai jetée*.

4 \_\_\_\_\_  
 3 \_\_\_\_\_  
 2 \_\_\_\_\_  
 1 \_\_\_\_\_  
 [A] hé bé c'est gentil ça de jeter la carte  
 [X] en triant mes papiers bé j'ai jeté le bon sac

D'où le commentaire compatissant du guichetier initialisé par deux interjections en intonation très haute (marque de consensualité) *hé bé*, suivie d'un commentaire appréciatif sur l'événement *c'est gentil ça de jeter la carte*. N'attendant pas la fin de l'énoncé du postrhème de jeter la carte (cf. là encore l'analyse du premier extrait), la cliente se lance dans le récit événementiel approprié *en triant mes papiers bé j'ai jeté le bon sac et j'ai gardé le vieux* sur une plage intonative haute et montante à la finale, marquant ainsi le souci qu'elle peut avoir de faire accepter son explication par le guichetier. Ce n'est qu'une fois la cohérence de la situation ainsi rétablie que le dialogue de transaction peut reprendre.

Dans tout ce passage dominant donc les indices qui marquent la sympathie et la compréhension du guichetier à l'égard de sa cliente : questions et commentaires à valeur implicative dotés d'un schéma mélodique bas-haut-bas *c'est bien vous ça alors, c'est bien vous*, marquage à l'initiale ou à la finale par des ligateurs, interjections ou marques de clôture de type consensuel tels que *alors, ah bon et hè bè*. Les deux schémas intonatifs qui accompagnent *ah bon* traduisent toute-

fois deux attitudes différentes, l'un (bas – haut en 285.A) marquant plutôt l'appel engageant à explication, et l'autre (bas et plat en 289.A) l'entérinement neutre de l'état de fait.

4 \_\_\_\_\_  
 3 \_\_\_\_\_  
 2 \_\_\_\_\_  
 1 \_\_\_\_\_  
 c'est bien vous ça c'est bien vous [...] ah bon

Du côté de la cliente, ce sont les finales montantes et les plages hautes qui dominent, soulignant ainsi qu'il lui est nécessaire, face à l'illégalité totale de sa situation personnelle, de quêter en permanence la consensualité du postier, de s'assurer de la convergence de leurs points de vue respectifs et de rétablir la cohérence d'une situation par ailleurs foncièrement anormale.

*Extrait n° 3 [348-359.X16] : Paquet retourné*

Analyse en constituants discursifs :

**paragraphe 1**

*préambule* = cadres

X : c'est refusé ça hein

A : c'est refusé vous l'avez ouvert

X : hein

A : vous l'avez ouvert le paquet

*rhèmes*

X : ouais j'ai ouvert j'ai regardé c'que c'était là (A : ah)

ils me demandent des sous (A : ah) moi j'en veux pas hè

A : ah bon alors i faut: i faut payer le retour alors

**paragraphe 2**

*préambule* (ligateurs + modalité) + *rhème*

X : ah non hé je considère que j'ai pas ouvert

*préambule*

A : euh comment

*rhème*

X : j'ai ouvert l'enveloppe

*préambule* = ligateurs + cadre

A : ah oui non mais du moment que eh oui du moment que c'est::

*préambule* = ligateurs + modalité

X : hé hé mais comment je peux savoir

*préambule* (ligateurs) + *rhème*

A : ah hé bé oui i faut repayer pour pour réexpédier

Comme le précédent, ce dialogue se caractérise par les intonations montantes de la cliente qui est obligée d'explicitier l'objet de sa demande particulière. Du côté du postier, les marques d'incompréhension et de prise de position égocentrée sont beaucoup plus nombreuses que dans le précédent dialogue.

Ce que soulignent en effet de façon évidente les indices intonatifs et les marques segmentales que renferme ce dialogue, c'est qu'il n'y a pas partage d'un référentiel commun aux deux interlocuteurs. Pour le postier le schéma d'action est préconstruit et rigide, alors que pour la cliente il est beaucoup plus flou. Elle a essentiellement à argumenter sur un état de fait éminemment contradictoire. Que signifie en effet *ouvrir* en emploi absolu quand il y a deux objets susceptibles d'être ouverts : le paquet lui-même et la lettre qui l'accompagne ? D'où le *hein* de demande de reformulation de la cliente à l'adresse du postier. D'où aussi le fait qu'elle n'attende pas la fin du postrhème expliciteur *le paquet* dans la reformulation du postier *vous l'avez ouvert °le paquet°*. D'où enfin la modalité explicite forte qu'elle se sent finalement obligée d'introduire pour continuer à justifier sa demande *je considère que j'ai pas ouvert*.

4 \_\_\_\_\_  
3 \_\_\_\_\_  
2 \_\_\_\_\_  
1 \_\_\_\_\_  
[X] c'est refusé ça hein [A] c'est refusé vous l'avez ouvert [X] hein

4 \_\_\_\_\_  
3 \_\_\_\_\_  
2 \_\_\_\_\_  
1 \_\_\_\_\_  
[A] vous l'avez ouvert °le paquet°  
[X] ouais j'ai ouvert j'ai regardé ce que c'était deds

Le cumul de toutes ces marques finit par provoquer l'incompréhension du postier sur le mode du *comment*, plus modalisé et moins direct que le *hein* précédent de la cliente.

4 \_\_\_\_\_  
 3 \_\_\_\_\_  
 2 \_\_\_\_\_  
 1 \_\_\_\_\_  
 [X] ah non hé je considère que j'ai pas ouvert [A] comment

Tout cet ensemble de faits explique pourquoi la cliente est amenée à énoncer sur un ton bas et plat ce qui constitue pour elle une évidence *hé mais comment je peux savoir*. L'absence de modulation et la plage basse, caractéristiques de l'incise, soulignent que pour la cliente il n'y a pas de contre-argumentation possible (on ne peut pas contester les incises, elles sont de l'ordre de la présupposition).

4 \_\_\_\_\_  
 3 \_\_\_\_\_  
 2 \_\_\_\_\_  
 1 \_\_\_\_\_  
 hé mais comment je peux savoir [A] ah hé bé oui il faut repayer

## Conclusion

L'analyse des trois extraits permet de formuler des hypothèses nouvelles sur les particularités intonatives des dialogues interactifs à la poste, en parallèle avec l'emploi de certains marqueurs segmentaux propres à l'oral (ligateurs, phatiques, ponctuels et interjections).

– Lorsqu'on s'adresse à quelqu'un avec lequel on partage un certain univers référentiel, notamment en ce qui concerne les données d'une tâche particulière à accomplir, il n'est pas nécessaire de construire pour commencer une consensualité sur ces données en intonation montante. Il suffit juste de s'assurer de l'acceptation d'un certain nombre de points, sur le mode de la demande de confirmation, en intonation descendante.

– Si au contraire, comme c’est le cas pour les clients, on a une demande spécifique à adresser au préposé, on doit nécessairement mettre en place les données particulières permettant au guichetier d’être en phase. On constate qu’il y a le plus souvent désaccord sur les données et conflit sur la façon de gérer le schéma d’action préconstruit de la tâche. Ce type de négociation préalable se passe tout naturellement en intonation montante à la finale des segments.

– Lorsque surgit un fait inattendu dans la situation, que quelque chose n’est pas conforme aux différentes phases du schéma d’action, on observe deux types possibles de gestion de l’imprévu, à la fois du côté de la clientèle et du côté des postiers.

Soit l’imprévu de la situation est accepté par le postier : cette acceptation se manifeste par des marquages intonatifs de type implicatif (bas-haut-bas) ou par des exclamations de nature consensuelle, en plage haute ou en intonation montante (extrait n° 2).

Soit l’imprévu n’est pas immédiatement gérable par le postier, qui s’en tient à son référentiel rigide et intangible, face au flou et aux contradictions de son interlocuteur : on a alors à la fois des marques segmentales de cette incompréhension mutuelle (ligateurs et interjections) et une intonation en plage basse, révélatrice d’une attitude en face-à-face et de l’impossibilité où se trouvent les interlocuteurs de partager quoi que ce soit des données de la situation mises en jeu dans le discours de l’autre (extrait n° 3).

– Il apparaît ainsi clairement que les marquages opérés par les variations de hauteur mélodique, loin d’être de simples doublages de la structure morphosyntaxique, se présentent au contraire comme formant un système autonome, fondamentalement lié à la nature de la relation coénonciative établie dès le début du dialogue. Ils apparaissent donc, de ce fait, comme complémentaires des marques segmentales propres à l’oral, désambiguïsant les unes (cf. les deux schémas intonatifs de *ah bon*), ou s’additionnant aux autres (cf. *donc* et *alors* en intonation montante). Ils peuvent aussi à eux seuls permettre d’interpréter la valeur de certaines séquences linguistiques, notamment les reprises et les reformulations, soulignant ainsi soit l’évidence et la non-contestation possible de l’argument fourni (intonation basse et non modulée), soit l’im-

possibilité de gérer autrement l'interaction à ce moment précis de l'échange (intonation haute et plate).

### BIBLIOGRAPHIE

- Bader F. 1986, « Structure de l'énoncé indo-européen », *BSL* LXXXI.
- Barbizet J., Lederer M., Pergnier M., Seleskovitch D. 1979, « Vouloir dire, intonation et structure des phrases », *Folia Linguistica*, 13 : 3-4, 237-245.
- Barthes R. 1967, « L'analyse structurale du récit », *Communications* 8.
- Bres J. 1995, « 'Hou ! Haa ! Yrrââ' : interjection, exclamation, actualisation », *Faits de Langues* 6, Paris : PUF, 81-92.
- Danon-Boileau L. 1994, « La personne comme indice de modalité », *Faits de Langues* 3, Paris : PUF, 159-168.
- Danon-Boileau L., Morel M.-A. 1991, « Sur et Pour indices de cohérence discursive », *Cahiers de Praxématique* 16, Université de Montpellier 3.
- Danon-Boileau L., Morel M.-A. 1994, « L'oral ou comment simplifier l'écoute de l'autre », *Cahiers du Français Contemporain* 1, CREDIF-Saint Cloud, 265-292.
- Danon-Boileau L., Morel M.-A. 1995, « L'oral : invariance et variations », *Intellectica* 20, 55-74.
- Danon-Boileau L., Morel M.-A. 1996, « Intonation et intention. Du suprasegmental au verbal. "Le malheur de la question, c'est la réponse" », in *Le questionnement social*, IRED, Université de Rouen, 155-163.
- Frei, H. 1929, *La grammaire des fautes*, Genève : Slatkine Reprints (1993).
- Hirst D., Di Cristo A. 1984, « French Intonation : A Parametric Approach », *Die Neueren Sprachen* 83 : 5, 554-569.
- Ladd D.R. 1984, « Declination : a review and some hypotheses », in Ewen C.J. et J.M.Anderson (eds.) *Phonology Yearbook*, vol.1, London : CUP, 53-74.

- Léon J. 1992, « Interrogation totale en *est-ce que* et couple question-réponse dans un corpus de débats politiques », *Journal of French Language Studies* 2 : 2, Cambridge University Press.
- Mertens P. 1987, *L'intonation du français. De la description linguistique à la reconnaissance automatique*, Thèse, Université catholique de Louvain.
- Mertens P. 1990, *Intonation*, in C. Blanche-Benveniste et alii, *Le français parlé. Etudes grammaticales*. Paris : CNRS, 159-176.
- Morel M.-A. 1992, « Les présentatifs en français », in *La deixis*, Paris : PUF, 507-518.
- Morel M.-A. 1995a, « Valeur énonciative des variations de hauteur mélodique en français », *Journal of French Language Studies*, 5 : 2, Cambridge University Press, 189-202.
- Morel M.-A. 1995b, « L'intonation exclamative dans l'oral spontané », *Faits de Langues* 6, PUF, 63-70.
- Morel M.-A. 1996, « Intonation zéro et absence de co-énonciation dans l'oral spontané en français », *Travaux de Linguistique du CERLICO* 9, Presses Univ. de Rennes II, 327-348.
- Morel M.-A., Rialland A. 1992, « Emboîtements, autonomies, ruptures dans l'intonation française », *Travaux de Linguistique du CERLICO* 5, Presses Univ. de Rennes II, 221-243.
- Rossi M., Di Cristo A., Hirst D., Martin P. et Nishinuma Y. 1981, *L'intonation, de l'Acoustique à la Sémantique*. Paris : Klincksieck.
- Rossi M. 1985, « L'intonation et l'organisation de l'énoncé », *Phonetica* 42, 135-153.
- Vaissière J. 1989, *Contribution à l'analyse des phénomènes de parole continue lue*. HDR Strasbourg, Tomes VI et VII.
- Yule G. 1980, « Speakers' Topics and Major Paratones », *Lingua* 52, North-Holland Publishing Company, 33-47.